

KANZLEIENTWICKLUNG

Die „Kanzlei²“ am Bildschirm: So führen Sie noch effektivere Videotelefonate mit Ihren Mandanten

von Christian Noe B. A., Leipzig

I Damit Homeoffice zum Erfolgsmodell wird, müssen Sie Ihre bisherigen Erfahrungen mit der Heimarbeit bündeln, im Team evaluieren und darauf optimierte Homeoffice-Strategien entwickeln (AK 21, 68). Besondere Aufmerksamkeit verdienen Videotelefonate mit Mandanten. Warum der Anwalt enorm profitiert, wenn er Kanzleimitarbeiter hinzuschaltet, erklärt dieser Beitrag. I

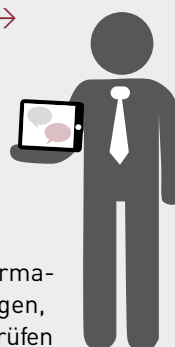
1. Vorteile von vier Augen und Ohren am Bildschirm

„Was soll ich davon haben, wenn ich Videotelefonate mit Mandanten nicht allein, sondern zusammen mit Mitarbeitern führe?“ mag mancher Anwalt denken. Entscheidend ist bei dieser Frage, was Sie aus dieser Option machen. Sprechen Sie „live“ mit dem Mandanten, müssen Sie alles allein bewältigen. Schalten Sie eine qualifizierte Kanzleikraft in das Videotelefonat hinzu, können Sie Aufgaben im Gespräch delegieren, Informationen und Dokumente sammeln und recherchieren. Arbeitsabläufe lassen sich so verdichten, dass Sie und Ihr Kanzleiteam wertvolle Arbeitszeit sparen.

Sie können direkt delegieren und Arbeitszeit sparen

Alles In Echtzeit: Das passiert während des Telefonats

- Mandant nennt Namen, Zeugen, Anschriften oder Zahlen → diese können direkt protokolliert werden
- Namen von Beteiligten, Versicherern, Behörden oder Aktenzeichen während Gespräch recherchieren
- Korrespondenz, Aktenzeichen u. a. direkt im Gespräch vorbereiten/beginnen
- In Akte schauen, Fristläufe sofort berechnen, im Kalender nachhalten
- Gesprächsende: Wenn der Anwalt den Mandanten um Informationen, Bilder u. a. bittet, kann Mitarbeiter Aktennotiz fertigen, Galerie für Akte aufbereiten + nächsten Gesprächstermin prüfen



„Schneller draußen“: Anwalt stellt allgemeine Informationen (z. B. Dauer bis Terminierung) ans Gesprächsende, lässt dies Mitarbeiter erklären, Formulare per E-Mail oder in Cloud laden, erklären und um Unterschrift bitten.

Grafik: IWW Institut

2. Mitgehört und umgesetzt = schnell im Flow und in der Akte

Das Vorgehen steht und fällt mit einem gut eingespielten Team und qualifizierten Kräften. Kanzleimitarbeiter, die beispielsweise besonders erfahren im Arbeits- oder Verkehrsrecht sind, kennen standardisierte Abläufe und

Im Zusammenspiel läuft vieles parallel

notwendige Daten bei einem Verkehrsunfall oder einer Kündigungsschutzklage. Setzt ein Anwalt vermehrt auf Videotelefonate, kann er spontan oder nach Absprache Mitarbeiter im Homeoffice hinzuschalten. Im Gespräch kann er sich auch jederzeit für eine Rechtsprechungs-Recherche temporär ausklinken und die Mitarbeiter anweisen, z. B.

- in der Zwischenzeit weitere Informationen abzufragen, auf notwendige Dokumente und fehlende PKH-Unterlagen hinweisen,
- Rückfragen zu vorigen Schreiben klären,
- Fragen zum Ablauf des Gerichtstermins beantworten,
- Urlaubszeiten/Termine und Corona-Regeln bei Gericht klären oder
- Informationen aus Parallelverfahren recherchieren.

3. Aufgepasst: Auskunft darf nur Anwalt geben, aber ...

Klar: Die eigentliche Rechtsberatung ist dem Anwalt vorbehalten. Doch im Videotelefonat können Mitarbeiter gezielt nach offenen Punkten fragen, die sich aus der Akte ergeben, oder den Anwalt hierauf hinweisen. So werden Kanzleimitarbeiter „live“ zu Lotsen im Gespräch. Nachfragen oder erneute Anschreiben lassen sich dadurch ebenso reduzieren wie Rückfragen von Mandanten in Folgetelefonaten. Das Resultat ist eine enorme Entlastung.

Beachten Sie | Weist der Anwalt bereits im Videotelefonat an, ein bestimmtes Schreiben aufzusetzen, können Mitarbeiter bereits im Gespräch mit dem „Rohbau“ beginnen und kurz anschließend schon den Entwurf an den Anwalt (oder Mandanten) senden. Dieser kann direkt ohne erneute Einarbeitung in den Fall reagieren, Angaben korrigieren oder ergänzen, was viel Zeit spart.

4. „Kurzschluss“ am Ende nicht vergessen

Werden regelmäßig Videotelefonate geführt, stellen sich Routinen ein. Anwalt und Mitarbeiter werden zum erfahrenen Bildschirm-Duo. Davon kann das gesamte Kanzleiteam profitieren, wenn Gesprächsverläufe und Dialogmuster erfasst und bürointern besprochen werden. Zusammen lässt sich die Videotelefonie als effektive Kommunikation mit Mandanten fortlaufend optimieren, indem

- typische Verständnisschwierigkeiten erfasst und gelöst werden (z. B. an welchen Rechtsbegriffen/Behördenschreiben scheitern Mandanten oft?),
- technische Probleme dargestellt und Lösungen in Hand-outs für das Team zusammengefasst werden,
- sich Gesprächsführung und -dauer verbessern lassen (z. B. was kann in der Regel schneller besprochen werden, wann kann sich der Anwalt schneller ausklinken bzw. wann kann der Mitarbeiter selbst und ohne den Anwalt einen Rückruf tätigen?).

➤ WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- So führen Sie Mitarbeiter im/aus dem Homeoffice, AK 21, 87
- Fernbedienung 2.0 – so sind Kanzleien in der Homeoffice-Ära erfolgreich, AK 21, 68
- Checklisten aus dem Lockdown – nicht nur für die „zweite“ Corona-Welle, Abruf-Nr. 46758990
- Homeoffice-Regelung erforderlich, wenn Kanzleimitarbeiter Post mitnehmen, AK 20, 103

Der Mitarbeiter kann zu offenen Punkten hinlotsen

Aus Erfahrungen und Fehlern lernen alle



ARCHIV
ak.iww.de
Suche „Homeoffice“